

Programma van eisen perceel 4 Brood en Banket

Begrippenlijst

Inkooporder (order)	De door het LUMC geplaatste order. Per kostenplaats wordt een aparte inkooporder geplaatst. Een levering bestaat uit meerdere inkooporders
Kernassortiment	Het assortiment dat bestaat uit de artikelen waarvoor prijsafspraken zijn gemaakt
Klacht	Indien een artikel niet conform PVE wordt geleverd en hier melding van wordt gemaakt door het LUMC bij de leverancier wordt dit aangemerkt als een klacht.
Kostenplaats	Een kostenplaats is een ten behoeve van de boekhouding en controlling afgebakende eenheid binnen een bedrijf, waaraan kosten kunnen worden toegerekend (in dit geval bestellingen/leveringen). Een kostenplaats is meestal een afdeling van een bedrijf. In het LUMC zullen er diverse kostenplaatsen zijn
Levering	Alle artikelen die door een leverancier op een bepaalde datum en tijdstip geleverd zijn.
Niet kernassortiment	Artikelen waarvoor geen prijsafspraken zijn gemaakt.
Orderregel	Regel per artikel. Deze vormen samen een order.
Manco	Besteld artikel wat niet of te weinig (in aantal of gewicht) geleverd. Manco wordt geregistreerd op orderregelniveau.
Surplus	Teveel geleverd van een artikel.
PS in Foodservice	Digitaal platform voor productinformatie mbt voedingsmiddelen; transparante productinformatie voor iedereen in de foodketen
Emballage	Verpakkingsmateriaal (bijvoorbeeld fles) of transportmiddel (ongemotoriseerde kar)

1.	Algemene eisen
1.1	Opdrachtnemer en eventuele toeleveranciers voldoen aan alle huidige en toekomstige vigerende Nederlandse en Europese Wet- en Regelgeving. In geval het LUMC een norm overschrijding constateert zal op verzoek van het LUMC en op kosten van de Opdrachtnemer een contra expertise plaatsvinden en door leverancier gerapporteerd worden.
1.2	Opdrachtnemer is er verantwoordelijk voor dat van alle producten de ingrediënten staan vermeld in PS in Foodservice en dat bij vervanging van een product door een ander product de (eventuele) vervanging van ingrediënten ook direct wordt aangepast in PS in Foodservice. Indien Opdrachtnemer producten betreft van leveranciers die de productspecificaties in een ander systeem dan PS in Foodservice registreren dan dient opdrachtnemer ervoor te zorgen dat de betreffende productspecificaties in het bijgevoegde Excel document aan opdrachtnemer aangeleverd worden. Het format hiervoor is als bijlage 3 toegevoegd.
1.3	Bij ingang van de Overeenkomst heeft Opdrachtnemer een koppeling met Horeko. LUMC gebruikt Horeko voor PS in Foodservice voor de volgende informatie: kosten, voedingsstoffen en allergieën. Uitleg over koppeling met Horeko staat op de volgende pagina: https://support.horeko.com/nl/voor-leveranciers-koppelen-met-horeko
1.4	De leverancier mag de receptuur van de overeengekomen producten niet zonder overleg wijzigen, wijzigingen moeten minimaal 1 maand van tevoren aangekondigd worden. Wanneer hier niet aan voldaan wordt moet de leverancier een gelijkwaardig alternatief voor de overeengekomen prijs van het gewijzigde product leveren. Recepturen mogen niet meer dan 1 keer per jaar gewijzigd worden.
1.5	Opdrachtnemer komt jaarlijks met verbetervoorstellen op het gebied van innovatie, prijs, levering, assortiment.
1.6	De Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op waarin tevens is opgenomen de aanwezigheid van Opdrachtnemer op locatie tijdens de implementatie periode. De Opdrachtnemer stelt een projectleider aan voor de implementatie. De opdrachtnemer zorgt, als onderdeel van de implementatie voor een presentatie van de organisatie aan de gebruikers. Het implementatieplan moet binnen 2 weken nadat het gunningsbesluit is bekendgemaakt ter goedkeuring aan het LUMC worden overlegd. Het implementatieplan maakt onderdeel uit van de af te sluiten Overeenkomst.
2.	Producteisen Brood
2.1	Opdrachtnemer moet alle artikelen van het kernassortiment conform gespecificeerde portie/gewichts- en verpakkingseenheid leveren. Zie bijlage 2.4 Prijzenblad kernassortiment
2.2	De Opdrachtnemer dient ten minste 30% van de ingrediënten die worden gebruikt voor producten aan het LUMC uit Nederland te betrekken. De naleving van deze eis zal halfjaarlijks worden geëvalueerd op basis van de rapportage en de herkomstinformatie van de geleverde producten.
2.2	De hele broden worden gesneden geleverd en per stuk verpakt en zijn ook per snee (apart verpakt) te bestellen.
2.3	Tijdens feestdagen is er een speciaal thema assortiment beschikbaar wat hierop afgestemd is.
2.4	Opdrachtnemer moet kunnen leveren: afbakbroodjes (zelf af te bakken), broden en luxe broodjes, voor direct gebruik, in diverse formaten (groot/klein) en diverse smaken/soorten (bruin/grof/wit/tijger/kaiser,etc).
2.5	Opdrachtnemer moet assortiment met diverse broodsoorten om af te bakken, in diverse formaten (groot/klein) en diverse smaken met ook biologische varianten kunnen leveren.
2.6	Opdrachtnemer moet speciaal brood volgens normen LUMC kunnen leveren, te weten: Koolhydraatarm mag niet meer dan 7 gram koolhydraten bevatten. Het brood (wit, tarwe en volkoren) mag geen lactose bevatten en is gegarandeerd pinda en notenvrij. Voor de andere soorten is niet noodzakelijk.
2.7	De Houdbaarheid/versheid (versbeleving) in uren moet minimaal aan de volgende eisen voldoen: Brood minimaal 24 uur Vers belegde broodjes/wraps (verpakt) minimaal 4 dagen Alle THT houdbaarheidsdata worden gerekend vanaf de dag na aflevering aan het LUMC

3.	Producteisen Banket
3.1	De Houdbaarheid/ versheid in uren moet minimaal aan de volgende eisen voldoen: Banket minimaal 24 uur alle THT houdbaarheidsdata worden gerekend vanaf de dag na aflevering aan het LUMC

Eisen Duurzaamheid, Logistiek, Administratief

4	Duurzaamheidseisen
4.1	<i>De onderstaande criteria zijn geselecteerd uit de MVI-criteriatool (www.mvicriteria.nl). U op deze website een nadere toelichting vinden op de eisen en hoe u aantoont dat hieraan is voldaan.</i>
4.2	Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal, voedingsproduct Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit gerecycled karton te bestaan. Wanneer kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Indien het verpakkingsmateriaal direct in contact staat met een verpakt voedingsproduct, geldt deze eis uit veiligheidsoverwegingen niet. Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de leverancier dit onderbouwd toelichten.
4.3	Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen De inschrijver dient een toelichting te geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
4.4	De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen voldoen minimaal aan de Euro 5-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro V-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
4.5	Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen tenminste aan Euro 6-norm of Euro VI- norm.
5.	Eisen ten aanzien van bestellen
5.1	Opdrachtnemer levert de voor het LUMC beschikbare catalogus via de cataloguspartner (broker) van het LUMC, GHX, door middel van een OCI-koppeling. De kosten voor het gebruik van GHX zijn voor rekening van de opdrachtnemer.
5.2	Binnen een periode van 6 maanden na contractondertekening realiseert Opdrachtnemer een succesvolle OCI-koppeling en vinden bestellingen van LUMC plaats via GHX.
5.3	Opdrachtnemer is in staat om een favorietenlijst aan te bieden per individuele besteller in de LUMC-bestelomgeving via GHX of is in staat dit op verzoek van het LUMC binnen de contractperiode te realiseren.
5.4	Opdrachtnemer garandeert dat artikelen die door het LUMC vóór 15.00 uur zijn besteld en na ontvangst van de schriftelijke (elektronisch) opdracht, de volgende dag (tussen 7:00 – 8.00 uur) worden geleverd bij het LUMC tenzij het LUMC nadrukkelijk vermeld dat een ander tijdstip toegestaan is.

5.5	Opdrachtnemer garandeert een leveringsbetrouwbaarheid van gemiddeld 98% per orderregel, waarbij foutieve leveringen als niet tijdig geleverd worden meegerekend.
5.6	Opdrachtnemer dient in het geval dat een product na bestelling niet leverbaar blijkt dit binnen een uur te communiceren aan het LUMC.
5.7	Bij structurele • Afwijkende levertijd • Afwijkende aantallen • Afwijkende verpakkingseenheid • Andere afwijkingen • Alternatieve producten informeert de Opdrachtnemer binnen twee weken voor ingang afwijking over de reden van deze afwijking de LUMC. Op verzoek van LUMC dient Opdrachtnemer een alternatief vergelijkbaar product te kunnen leveren. Dit dient door LUMC goedgekeurd te worden.
5.8	Mocht de nettoprijs van het alternatieve artikel lager zijn dan de netto prijs van het bestelde artikel dan wordt de netto prijs van het alternatieve artikel in rekening gebracht.
5.9	Mocht de nettoprijs van het alternatieve product hoger zijn dan de nettoprijs van het bestelde artikel dan wordt de nettoprijs (ofwel de laagste prijs) van het oorspronkelijk bestelde artikel in rekening gebracht.
5.10	Bij weegproducten mag de afwijking naar boven of naar beneden tov het bestelde gewicht niet meer dan 2% bedragen.
5.11	De leverancier garandeert dat gedurende de contractperiode de afgesproken assortimenten blijvend zullen zijn en afgestemd op de eindgebruiker. Wijzigingen veroorzaakt door de producent waarbij de eerder gemaakte pakketkeuze in het geding komen moeten vooraf schriftelijk aangetoond en door de LUMC goedgekeurd te worden.
5.12	Eventuele niet in het assortiment opgenomen pakket gerelateerde producten dienen op verzoek van LUMC te worden opgenomen in het kernassortiment. Hiervoor gelden dezelfde condities als opgenomen in de overeenkomst voor het kernassortiment. Een marktconforme prijs zal in overleg worden vastgesteld.
5.13	Genetisch gemanipuleerde producten worden niet eerder geleverd dan na overleg met de Opdrachtnemer.
5.14	De leverancier verplicht zich gedurende de contractperiode om 1 maal per jaar met behulp van "pakket screening" alternatieve producten aan te bieden welke voor Opdrachtnemer zowel prijstechnisch als kwalitatief interessant kunnen zijn.
6.	Eisen ten aanzien van leveren: locatie, tijd en incoterms
6.1	Opdrachtnemer verklaart dat alle goederen DDP (franco huis), conform geldende Incoterms, worden geleverd.
6.2	De leverancier dient alle LUMC inkooporders op onderstaande afleverlocatie te leveren: 1 LUMC Centrale keuken Brugmansplein 3 2333 ZA Leiden
6.3	Opdrachtnemer dient minimaal van maandag tot en met zaterdag tussen 7 en 8 uur 's ochtends te kunnen leveren aan het LUMC.
6.4	Mogelijkheid om de levertijden van de ochtend te verplaatsen naar de middag. Condities ter bespreking indien dit aan de orde komt.
6.5	Opdrachtnemer dient in geval van een calamiteit binnen 3 uur te kunnen leveren (24/7). Onder een calamiteit verstaan we, rampen of soortgelijke situaties met een grote impact op de samenleving waarbij het LUMC als crisiscentrum fungeert en een groot aantal patiënten kan verwachten.
6.6	Opdrachtnemer dient ook bij interne calamiteiten zoals defecte vriezer of koelcel, binnen 3 uur in overleg te kunnen leveren.
6.7	Leverancier dient alle eigen emballage elke leverdag retour te nemen.

6.8	De kosten voor emballage dienen als aparte orderregel op de factuur vermeld te worden.
6.9	Opdrachtnemer dient de pakbon(nen) door een medewerker van het LUMC pro forma (elektronisch) te laten ondertekenen (naam in blokletters) voor ontvangen colli. Aan de (elektronische) ondertekening kan door de opdrachtnemer geen rechten worden ontleend.
6.10	Controle op artikelniveau vindt binnen 4 uur plaats. Bij foutieve levering vindt binnen 4 werkuur na ontvangst producten melding vanuit het LUMC plaats. Ontvangstcontrole bestaat uit controle op levering conform eisen temperatuur tijdstip levering. Bevindingen van het LUMC zijn leidend.
6.11	Opdrachtnemer dient, in geval van een onvolledige levering (nalevering en/of manco), uiterlijk om 11 uur (op dezelfde dag als de melding is gemaakt) kosteloos na te leveren, mits het LUMC hiervan voor 9 uur melding maakt bij de Opdrachtnemer. Deze betreffende extra levering vindt plaats onder vermelding van het oorspronkelijke ordernummer en is voorzien van een separate vrachtbon.
6.12	Manco leveringen zijn niet toegestaan. Indien de leverancier een product niet kan leveren maakt leverancier dit maximaal 1 uur na de bestelling kenbaar en biedt een alternatief product aan voor het gevraagde product. LUMC beoordeelt of dit product voldoet aan het gewenste kwaliteitsniveau. Indien het door u aangeboden alternatieve product niet voldoet aan het gewenste kwaliteitsniveau en/of het alternatieve product niet minimaal gelijkwaardig is ten opzichte van het huidige product dan heeft LUMC het recht een passend alternatief elders te betrekken waarbij alle kosten hoger dan de afgesproken prijs voor de huidige leverancier zijn.
6.13	Alle leveringen moeten volgens specificaties zoals vermeld in het kernassortiment plaatsvinden.
7.	Eisen ten aanzien van leveren: laden, lossen en afmetingen
7.1	Opdrachtnemer dient, in geval van het gebruik van rollende transportmiddelen, zich te houden aan maximale hoogte van 180 cm en een maximale breedte van 72 cm. Hoger beladen dan de bovenzijde van een transportmiddel is uitgesloten. Transportmiddelen zijn zodanig uitgevoerd dat er twee bok en twee zwenkwielen op zitten. Wielen zijn uitgevoerd met gladde rijvlakken en zodanig dat de rolcontainer bij het transport binnen het LUMC geen sporen nalaat op de vloeren.
7.2	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat per container de belading zodanig is, dat er sprake is van hanteerbare hoeveelheden in het kader van de vigerende ARBO-regelgeving. Dit houdt ook in dat dit acceptabel is volgens de NIOSH -norm. Hierbij rekening houdende dat de rolcontainers handmatig bij het LUMC worden afgestapeld.
7.3	Leverancier is verantwoordelijk voor de maximaal toegestane kracht bij het op gang brengen en het in beweging houden van de beladen rolcontainers middels trekken of duwen, die gebaseerd is op de meest recente instructies van de arbeidsinspectie.
7.4	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een correcte wijze van stapeling containers (zoals o.a. het grootste aantal en zware producten onderop).
7.5	Gelijke producten worden gegroepeerd in dezelfde containers.
7.6	Opdrachtnemer dient, in geval van pallets, gebruik te maken van re-useable euro pallets.
7.7	Bij gebruik van rolcontainers levert de opdrachtnemer op goede werkzame rolcontainers en zorgt de opdrachtnemer voor goed onderhoud aan de rolcontainers die worden ingezet bij het LUMC. Indien de opdrachtnemer gebruik maakt van een ander soort transportmiddel, geldt dezelfde onderhoudseis betreffende het transportmiddel.
7.8	Opdrachtnemer dient te allen tijde gebruik te maken van een voertuig met laad-/losklep.
7.9	Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het laden of lossen van de goederen en plaats deze op aanwijzing van het LUMC op de daarvoor bestemde locatie.
7.10	Bij leveringen buiten de standaard afwijkingen (LxBxH) neemt de opdrachtnemer contact op met het LUMC om specifieke afspraken te maken.
7.11	Opdrachtnemer verklaart dat afleveringen per order zijn verpakt tot zoveel mogelijk één verpakkingseenheid in deugdelijke verpakking. Een verpakkingseenheid mag in beginsel niet meer wegen dan 15 kg bruto en dient handzaam te zijn.
7.12	Opdrachtnemer verklaart uitsluitend strikt noodzakelijke (om)verpakkingen toe te passen. Gebruik van plastics of andere milieubelastende materialen wordt tot een absoluut minimum beperkt.

	Opdrachtnemer spant zich aantoonbaar in om de belasting voor het milieu van producten en verpakkingsmaterialen tot een minimum te beperken.
8.	Eisen ten aanzien van aanleveren orders
8.1	In de nabije toekomst zullen elektronische inkooporders verplicht door middel van een XML bestand verstuurd worden. Dit betekent dat Leverancier in staat moet zijn om XML bestanden te ontvangen en uit te lezen. Dit is de verantwoordelijkheid van de leverancier.
8.2	In de nabije toekomst zullen elektronische orderbevestigingen door middel van een XML bestand verplicht worden door LUMC.
8.3	De kosten die worden gemaakt door Leverancier om aan de gestelde XML eisen te voldoen, komen voor rekening van de Leverancier. In het geval dat LUMC het gebruik van XML zal verplichten, wordt u hierover vooraf schriftelijk geïnformeerd en zal zo nodig een termijn worden gesteld waarbinnen aan deze eis moet worden voldaan.
8.4	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat geleverde verpakkingseenheden overeenkomen met de besteleenheid.
8.5	Inkooporders bestaande uit meerdere verpakkingseenheden worden herkenbaar en bij elkaar geleverd. Dat wil zeggen tenminste in dezelfde levering en op dezelfde pallet(s) en voorzien van een volgnummer per verpakking.
8.6	Verpakkingseenheden van verschillende inkooporders mogen op één ladingdrager worden samengevoegd, mits inkooporders bestaande uit meerdere verpakkingseenheden bij elkaar worden gehouden. De inkooporders met het grootste aantal verpakkingseenheden staat daarbij onderop, zodat eventueel afstapelen of sorteren wordt geminimaliseerd.
8.7	Het is, in geval gebruik wordt gemaakt van een externe vervoerder, niet toegestaan orders van verschillende leveranciers samen te voegen op één ladingdrager.
8.8	Leveringen dienen per LUMC inkooporder apart te zijn verpakt. Het is niet toegestaan meerdere inkooporders samen te voegen in één omverpakking.
8.9	Voorraadorders worden gescheiden van niet-voorraad orders aangeboden, dat wil zeggen dat deze tenminste op een aparte ladingdrager worden geplaatst.
8.10	Geconditioneerde producten dienen gescheiden van niet-geconditioneerde producten te worden aangeleverd, d.w.z. op een aparte ladingdrager.
8.11	Goederen zijn verpakt per kostenplaats en worden per kostenplaats gebundeld op rolcontainers aangeleverd. Indien rolcontainers niet van toepassing zijn (vanwege kleine bestelhoeveelheden), kan er uiteraard gebruik worden gemaakt van een ander passend transportmiddel.
9.	Eisen ten aanzien van informatievoorziening bij levering
9.1	Alle leveringen dienen per LUMC order voorzien te zijn van een pakbon. Op de pakbon dient de volgende informatie te worden vermeld: - LUMC inkoopordernummer; - artikelnummer van de leverancier; - artikelomschrijving (overeenkomstig omschrijving in de webcatalogus); - verpakkingseenheid + aantal geleverde verpakkingseenheden; - aantal omverpakkingen; - telefoonnummer voor het melden van manco's; - afleverdatum; - expiratedatum; Pakbonnen dienen daarnaast duidelijk leesbaar en interpreteerbaar te zijn. Het moet duidelijk zijn wat er in de bijbehorende omverpakking(en) zit en (indien van toepassing) een artikel al dan niet als backorder geregistreerd staat voor een nalevering. In de nabije toekomst zal informatieverstrekking van elektronische pakbonnen verplicht plaats vinden door middel van een XML bestand.
9.2	De inhoud van de pakbon komt overeen met de op dat moment afgeleverde goederen. Het is derhalve niet toegestaan een order met één (1) pakbon op meerdere momenten uit te leveren, ook niet als deze leveringen dezelfde dag plaatsvinden.

9.3	De pakbon dient op een duidelijk zichtbare positie aan de bovenzijde van de omverpakking te worden bevestigd. Bij ingesealde pallets dient de pakbon rechts bovenin op de lange zijde van de pallet in een ducolop te worden geplaatst. Tevens moet binnen in de omverpakking een kopie van dezelfde pakbon worden meegeleverd.
9.4	Opdrachtnemer dient coderingen en/of referenties op de pakbon overeen te laten komen met de door het LUMC aangegeven ordernummer en ordervolgorde.
9.5	Omverpakkingen dienen te worden voorzien van een duidelijk leesbaar etiket waarop onderstaande gegevens worden vermeld in een minimale tekstgrootte van 72 punten (Microsoft Word): - LUMC inkoopordernummer; - Het volgnummer van en het totaal aantal omverpakkingen behorende bij het LUMC ordernummer (bijvoorbeeld 1 van 3).
9.6	Het interne afleveradres/subafdeling binnen het LUMC is duidelijk vermeld op etiketten aan de buitenkant van verpakkingen en omverpakkingen
9.7	Voor omverpakkingen die aan de buitenzijde van de pallet zijn gestapeld, dient het etiket van buitenaf zichtbaar te zijn. Voor omverpakkingen die niet vanaf de buitenkant van de pallet zichtbaar zijn, dient het etiket gericht te zijn naar de dichtstbijzijnde buitenzijde.
9.8	De Houdbaarheidsdatum (THT-datum) dient op ieder geleverde omverpakking leesbaar vermeld te staan.
9.9	Houdbaarheidsdatum (THT-datum) dient op ieder geleverd product (consumenten / mono verpakking) leesbaar vermeld te staan.
9.10	Bewaarcondities van producten dienen duidelijk aan buitenzijde verpakking vermeld te staan.
9.11	Leverancier is verantwoordelijk voor (automatische) melding van gewijzigde verpakkingsvorm zoals inhoud en eenheid. Meldingen moeten minimaal 10 werkdagen voorafgaand aan de levering van de onderhavige producten bekend zijn bij het LUMC.
9.12	Gespecificeerde artikelinformatie (etikettering) is op ieder geleverd product leesbaar vermeld, waarbij is voldaan aan de Warenweteisen.
9.13	Opdrachtnemer is verplicht om te voldoen aan de eisen ten aanzien van etikettering die zijn vastgelegd in de Warenwet etikettering.
9.14	Leverancier dient zicht te houden aan de HACCP hygiënecode (Hazard Analysis Critical Control Points) aangaande de bereiding, verwerking, behandeling, verpakking, vervoer en distributie van levensmiddelen.
10.	Eisen ten aanzien van retour en recall
10.1	Opdrachtnemer dient verkeerd bestelde/onjuist geleverde artikelen kosteloos retour te nemen, mits daarvan door het LUMC een melding is gemaakt.
10.2	Retourzendingen worden direct na melding met eerstvolgende levering door de Opdrachtnemer meegenomen.
10.3	Recall: In verband met de kwetsbare doelgroep (patiënten) dient opdrachtnemer uiterlijk binnen 2 uur na verdenking van een tekortkoming in zijn product of producten een melding bij Opdrachtnemer te hebben gedaan. Tevens dient Opdrachtnemer binnen 24 uur met een plan voor alternatieve product(en) te komen. De melding dient gedaan te worden via het recall@lumc.nl Voor het overige gelden de inkoopvoorwaarden hieromtrent.
10.4	Bijzonder verpakkingsmateriaal (bijvoorbeeld houten kisten) wordt per omgaande door de opdrachtnemer retour genomen, tenzij expliciet anders overeengekomen.
11.	Eisen ten aanzien van facturatie
11.1	Opdrachtnemer moet factureren via elektronische facturatie binnen (7) dagen na levering. Per inkooporder moet een aparte factuur aangeleverd worden. De elektronische facturatie moet plaatsvinden door middel van een XML bestand. Het LUMC voldoet aan de Europese norm EN16931 voor e-factureren en de gebruiksinstructies voor Nederlandse overheden, waarbij zij gebruik maakt van het beveiligde netwerk van Simplerinvoicing. Alle e-facturen aan het LUMC dienen daarom via dit netwerk te worden verstuurd. Als leverancier kunt u ook eenvoudig toegang krijgen tot dit netwerk.

11.2	Opdrachtnemer dient ook voor het mutatiebeheer te beschikken over een digitaal order- en facturatiesysteem.
11.3	Opdrachtnemer factureert met minimaal de volgende vermeldingen; • inkoopordernummer van het LUMC; • eindbedrag per orderregel; • totaalbedrag per inkooporder; • orderregelvolgorde; • leverdatum; • debiteurennummer; • extern artikelnummer; • netto prijsvoering; • BTW percentage. Met de orderregelvolgorde wordt de volgorde van de artikelen in de bestelling van het LUMC bedoeld. Per kostenplaats wordt een aparte inkooporder aangemaakt.
11.4	Opdrachtnemer dient creditnota's onder vermelding van het oorspronkelijke inkoopordernummer van het LUMC in te dienen. Er wordt geen totalisering en of verrekeningen van orders en of producten gedaan.
11.5	Opdrachtnemer dient eventuele kortingen, bonussen en dergelijke direct te verrekenen op de factuur (indien van toepassing wordt het ordernummer vermeld).
11.6	Prijzen zijn vast gedurende de eerste twee jaar van de overeenkomst en mogen vervolgens eenmaal per jaar ongewogen (op artikelniveau) geïndexeerd worden op basis van de NZA index (50% index materiële kosten en 50% index personele kosten) met een maximum van 1% per jaar. Zie ook de Raamovereenkomst.
12.	Eisen ten aanzien van rapportage
12.1	Rapportages zijn in bewerkbaar MS Excel format uitgevoerd, heeft een duidelijke structuur en bestaat uit tabellen, grafieken en achterliggende data (in absolute aantallen en percentages). LUMC kan kosteloos extra rapportages opvragen.
12.2	Opdrachtnemer voorziet in een management informatie systeem waarbij een klantstructuur op meerdere niveaus mogelijk is - hoofdklant, kostenplaats, afleverlocatie. Daarmee dient Leverancier op verzoek informatie op te kunnen leveren op deze niveaus. De managementinformatie wordt op kwartaal- en jaarbasis verstrekt, tenzij ook een andere frequentie vermeld wordt. Aan te leveren binnen 5 kalenderdagen na het afsluiten van de betreffende periode.
12.3	Managementrapportage bevat tenminste de onderdelen 1. Gerealiseerde (gefactureerde) omzet (in euro's (in- en exclusief BTW) en aantallen) op artikel, segment en pakketniveau. Uitgesplitst naar binnen of buiten het kernassortiment. Per maand, kwartaal en jaar . 2. Het aantal bestellingen en de gemiddelde ordergrootte in euro's. Per maand, kwartaal en jaar. 3. Rapportage leveringsbetrouwbaarheid op orderniveau: aantal orders tussen 7 en 8 uur, aantal orders tussen 7 en 9 uur en aantal orders na 9 uur. Inclusief dagregistratie aankomsttijd ed. 4. Rapportage leveringsbetrouwbaarheid op orderregelniveau: aantal leveringen zonder manco's en aantal leveringen met manco's 5. Rapportage leveringsbetrouwbaarheid op orderregelniveau: aantal meldingen en datum en tijdstip van die meldingen (op tijd/niet op tijd) van niet leverbare producten 6. Rapportage leveringsbetrouwbaarheid op orderregelniveau: aantal keer dat er een alternatief aangeboden is voor een niet leverbaar artikel. Hierbij wordt op artikelniveau vermeld het aantal, de prijs en voor welk originele artikel(en) dit een alternatief is alsmede de prijs van dit originele artikel. 7. Rapportage van aantal klachten en specificatie van de klachten (datum, soort, omschrijving artikel, status ed)

	8. Rapportage retouren op artikelniveau, frequentie en van de reden van retour 9. Rapportage emballage (totaal aantal en kosten geleverde en retour genomen emballage en rolcontainers uitgesplitst naar soort.) 10. Orderanalyses, d.w.z. informatie over o.a. manco's, dubbele zendingen en of verkeerd bestelde artikelen, teveel geleverde artikelen, transportschades, aantal spoedbestellingen. 11. Rapportage van klachten mbt niet leveren conform PvE 12. Rapportage van uitgevoerde maatregelen/acties conform beschrijving gunningscriteria
12.4	De door het LUMC gemeten resultaat t.a.v. leveringsbetrouwbaarheid (retours en manco's en kwaliteitsafwijkingen) zijn leidend.
12.5	Hygiëne rapportages worden op verzoek van het LUMC door de leverancier per omgaande verstrekt.

Inschrijver verklaart door middel van ondertekening van het Programma van Eisen, in te stemmen met het Programma van Eisen en aan alle bovenstaande eisen te voldoen.

Officiële organisatienaam (uw firmanaam)	
Plaats	
Datum	
Naam tekeningsbevoegde functionaris	
Functie tekeningsbevoegde functionaris	
Handtekening	